

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVEIS



UNITAT PER A LA INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

[UPD]

ÍNDEX

1. Introducció	1
2. Missió	2
3. Visió.....	2
4. Organigrama	2
5. Serveis prestats	3
6. Compromisos de gestió	4
7. Indicadors	7
8. Legislació aplicable a les activitats de la UPD.....	11
9. Drets i deures dels usuaris i de les usuàries	14
10. Formes de participació i col·laboració	15
11. Localització i horari d'atenció	17
12. Vigència	18

CARTA DE SERVEIS



UNITAT PER A LA INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT [UPD]

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ

La decisió d'elaborar una carta de serveis de la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat (d'ara endavant, UPD), deriva directament del Pla estratègic de la Universitat de València 2008-2011 que, en la línia estratègica 121, va establir la necessitat de generalitzar aquesta eina de gestió a les diverses unitats universitàries.

Davant d'aquesta orientació institucional, i a proposta de la Direcció de la UPD, una Comissió de Redacció de la Carta de Serveis, formada per tots els membres d'aquesta unitat, van treballar-ne en l'elaboració l'any 2011. Al novembre d'aquest any, s'aprovà la Carta de Serveis i el 12 de desembre es va fer-ne la presentació oficial dins de la "Jornada d'Integració", que va inaugurar el Sr. Rector de la UV, Sr. Esteban Morcillo i Sánchez.

Tres anys després, amb la necessitat de modificar i d'actualitzar aquesta carta, tots els membres de la UPD han treballat en la modificació i millora d'aquesta segona edició de la Carta de Serveis de la UPD.

COMISSIÓ D'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS: MEMBRES DE LA COMISSIÓ

Coordinadora: M. Celeste Asensi Borrás

Secretària: Raquel Rodrigo Canet

Vocals:

- Raquel Borrell Puchades
- M. José Espinaco Salvador
- M. Isabel Gelonch Edo
- Eulalia Jaén Jaén
- Javier Francés Aloy
- Crescencio Almendros Zornoza
- Restituto Vañó Monllor
- María Pérez González

2. MISSIÓ

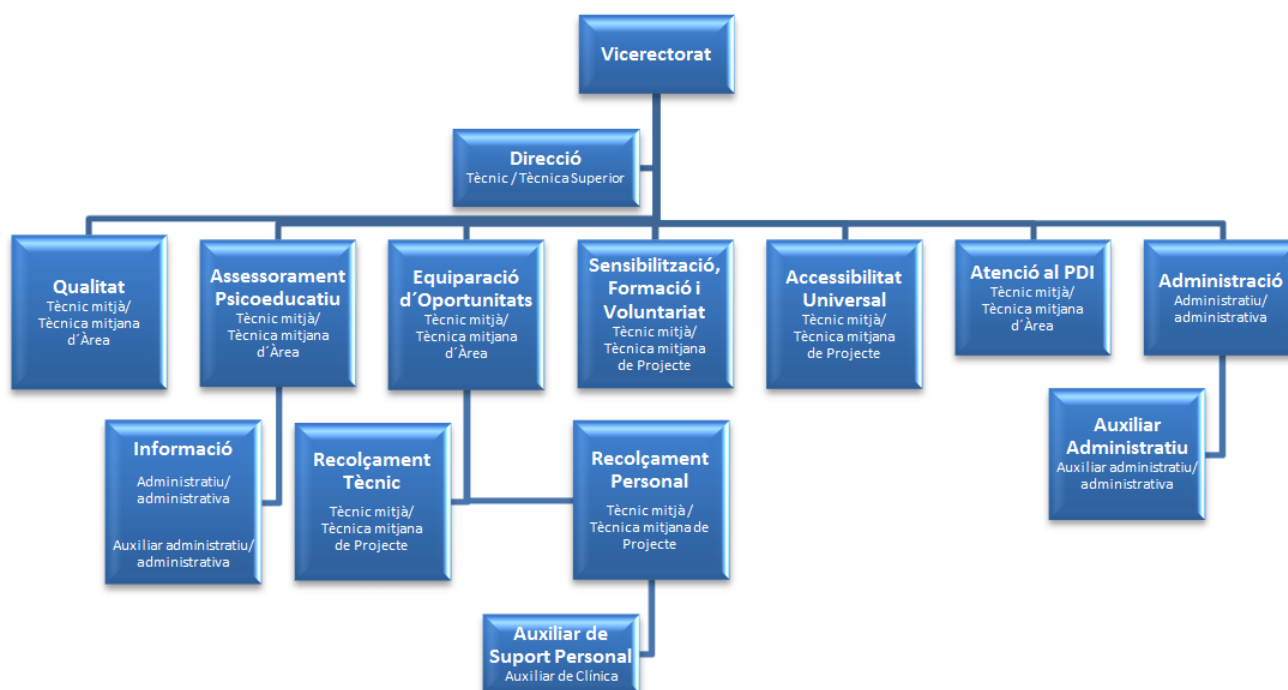
Oferir suport per a facilitar la integració de les persones amb discapacitat de la Universitat de València, mitjançant el desenvolupament de programes específics que n'afavorisquen la inclusió a l'àmbit universitari, vetlant pel principi d'igualtat d'oportunitats i la no-discriminació.

3. VISIÓ

Ser un servei d'atenció i assessorament a tota la comunitat universitària (estudiantat, PDI, PAS) en matèria de discapacitat.

4. ORGANIGRAMA

L'organigrama d'aquesta unitat, a l'hora de redactar aquesta carta, és el següent:



5. SERVEIS PRESTATS

Les principals activitats desenvolupades per la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat són:

Programa d'assessorament psicoeducatiu

- I. Informar i assessorar la comunitat universitària pel que fa a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars dels estudiants amb discapacitat.
- II. Avaluar les necessitats educatives de l'estudiant amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessite durant la seua vida universitària.

Programa d'equiparació d'oportunitats

- III. Facilitar suport tècnic i personal als estudiants amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de la UPD.

Programa de sensibilització, formació i voluntariat

- IV. Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.
- V. Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.

Programa d'accessibilitat universal

- VI. Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV per a l'aprofitament de totes les persones amb discapacitats.

Programa d'atenció al PDI

- VII. Informar i assessorar el PDI sobre el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat aprovat a la UV.
- VIII. Avaluar les necessitats de suport (de caràcter econòmic i/o docent), sol·licitades pel PDI amb discapacitat de la UV, recollides en el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat.

6. COMPROMISOS DE GESTIÓ

COMPROMISOS ESPECÍFICS PER PROGRAMES:

Programa d'assessorament psicoeducatiu

Serv I. Informar i assessorar la comunitat universitària pel que fa a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars dels estudiants amb discapacitat.

C1. Atendre el 100% de les demandes d'informació i d'assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.

Serv II. Avaluar les necessitats educatives de l'estudiant amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessite durant la seua vida universitària.

C2. Garantir a tots els estudiants nous, la possibilitat de realitzar una entrevista personalitzada per avaluar les seues necessitats específiques derivades de la seua condició de discapacitat i informar, si escau, el professorat implicat i orientar-lo acadèmicament i/o vocacionalment.

Programa d'equiparació d'oportunitats

Serv III. Facilitar suport tècnic i personal als estudiants amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de la UPD.

C3. Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports tècnics valorats positivament per la UPD: recursos, programes i adaptacions, en funció de la disponibilitat.

C4. Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports personals valorats positivament per la UPD: intèrprets de llengua de signes i personal de suport amb coneixements específics de discapacitat, en funció de la disponibilitat.

Programa de sensibilització, formació i voluntariat

Serv IV. Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.

C5. Realitzar accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.

C6. Difondre la informació sobre discapacitat que la UPD considere d'interès als estudiants amb discapacitat i als voluntaris de la UPD.

Serv V. Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.

C7. Realitzar anualment un seguiment del voluntariat.

Programa d'accessibilitat universal

Serv VI. Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV per a l'aprofitament de totes les persones amb discapacitats.

C8. Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.

C9. Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de la UPD i fer-ne una revisió anual.

Programa d'atenció al PDI

Serv VII. Informar i assessorar el PDI sobre el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat aprovat a la UV.

C10. Atendre el 100% de les demandes d'informació i d'assessorament formulades en relació a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.

C11. Publicar el 100% de les convocatòries internes de la UV adreçades al PDI amb discapacitat en la pàgina web de la UPD.

Serv VIII. Avaluar les necessitats de suport (de caràcter econòmic i/o docent), sol·licitades per el PDI amb discapacitat de la UV, recollides en el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat.

C12. Posar a disposició del PDI amb discapacitat de la UV el 100% dels recursos (ajudes a la docència i/o econòmiques) valorats positivament per la Comissió Avaladora del PDI amb Discapacitat.

COMPROMISOS ADDICIONALS:

C13. Garantir la confidencialitat i el tractament correcte de les dades referides a la discapacitat.

C14. Publicar i difondre en la web de la UPD, la Memòria de les activitats de la UPD en el primer trimestre de cada any.

C15. Publicar en la web de la UPD l'informe de seguiment de la Carta de Serveis anualment.

MESURES D'ESMENA

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de Serveis, podran formular les seues queixes adreçant-les a:

- ▶ Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV:
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp?perfil=queixes>
- ▶ Dependències de la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat.

En cas d'incompliment, el responsable de la Carta informarà per escrit de les causes per les quals no s'ha complit el compromís, i de les mesures adoptades per a esmenar l'incompliment detectat.

L'incompliment dels compromisos inclosos en aquesta carta no donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

7. INDICADORS

- IND1.** Percentatge de demandes d'informació i d'assessorament ateses anualment. [C1]
- IND2.** Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris anualment. [C2]
- IND3.** Percentatge de suports tècnics facilitats anualment. [C3]
- IND4.** Percentatge de suports personals facilitats anualment. [C4]
- IND5.** Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment. [C5]
- IND6.** Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment. [C6]
- IND7.** Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment. [C7]
- IND8.** Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment. [C8]
- IND9.** Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat. [C9]
- IND10.** Percentatge de demandes d'informació i d'assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV. [C10]
- IND11.** Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD. [C11]
- IND12.** Percentatge de recursos facilitats anualment. [C12]
- IND13.** Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment. [C13]
- IND14.** Grau de compliment de la publicació de la Memòria d'activitats de la UPD en el primer trimestre. [C14]
- IND15.** Grau de compliment de la publicació de l'informe de seguiment de la Carta de Serveis de la UPD. [C15]

NOTA: En cada indicador s'especifica entre claudàtors [] el codi del compromís al qual està vinculat.

Taula resum dels components essencials de la CdS

A continuació es presenta una taula resum que recull tots els serveis prestats, seguits dels compromisos assumits més l'indicador que pretén mesurar el grau de compliment del compromís.

Programa d'assessorament psicoeducatiu	
Serv I.	Informar i assessorar la comunitat universitària pel que fa a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars dels estudiants amb discapacitat.
C1.	Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.
IND1.	Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment.[C1]
FCQ:	Eficàcia.
Estàndard de qualitat:	atendre el 100% de les demandes.
Fórmula:	$[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes formulades}] \times 100$
Serv II.	Avaluar les necessitats educatives de l'estudiant amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessite durant la seua vida universitària.
C2.	Garantir a tots els nous estudiants, la possibilitat de realitzar una entrevista personalitzada per avaluar les seues necessitats específiques derivades de la seua condició de discapacitat i informar, si escau, el professorat implicat i orientar-lo acadèmicament i/o vocacionalment.
IND2.	Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris anualment. [C2]
FCQ:	Eficàcia.
Estàndard de qualitat:	atendre el 100% de les demandes d'entrevista.
Fórmula:	$[\text{Nre. d'estudiants amb discapacitat que sol·liciten entrevista} / \text{Nre. d'entrevistes realitzades}] \times 100$
Programa d'equiparació d'oportunitats	
Serv III.	Facilitar suport tècnic i personal als estudiants amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de la UPD.
C3.	Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports tècnics valorats positivament per la UPD: recursos, programes i adaptacions, en funció de la disponibilitat.
IND3.	Percentatge de suports tècnics facilitats anualment. [C3]
FCQ:	Eficàcia.
Estàndard de qualitat:	atendre el 100% de les demandes valorades positivament.
Fórmula:	$[\text{Nre. de suports tècnics facilitats} / \text{Nre. de suports tècnics sol·licitats}] \times 100$
C4.	Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports personals valorats positivament per la UPD: intèrprets de llengua de signes i personal de suport amb coneixements específics de discapacitat, en funció de la disponibilitat.
IND4.	Percentatge de suports personals facilitats anualment. [C4]
FCQ:	Eficàcia.
Estàndard de qualitat:	atendre el 100% de les demandes valorades positivament.
Fórmula:	$[\text{Nre. de suports personals facilitats} / \text{Nre. de suports personals sol·licitats}] \times 100$
Programa de sensibilització, formació i voluntariat	
Serv IV.	Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.

<p>C5. Realitzar accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.</p>
<p>IND5. Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment. [C5] FCQ: Eficàcia en la comunicació. Estàndard de qualitat: realitzar com a mínim 3 accions (sensibilització + formació) anualment. Fórmula: [Nre. d'accions ≥ 3 anuals].</p>
<p>C6. Difondre la informació sobre discapacitat que la UPD considere d'interès als estudiants amb discapacitat i als voluntaris de la UPD.</p>
<p>IND6. Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment. [C6] FCQ: Eficàcia en la comunicació. Estàndard de qualitat: realitzar com a mínim 100 actuacions de comunicació anualment. Fórmula: ∑ de comunicacions realitzades anualment.</p>
<p>Serv V. Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.</p>
<p>C7. Realitzar anualment un seguiment del voluntariat.</p>
<p>IND7. Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment. [C7] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: realitzar com a mínim 2 contactes anuals amb cada voluntari/ària. Fórmula: ∑ de contactes realitzats anualment.</p>
<p>Programa d'accessibilitat universal</p>
<p>Serv VI. Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV, per a l'aprofitament de totes les persones amb discapacitats.</p>
<p>C8. Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.</p>
<p>IND8. Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment. [C8] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes. Fórmula: [Nre. de demandes ateses / Nre. de demandes sol·licitades] x 100</p>
<p>C9. Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de la UPD i fer-ne una revisió anual.</p>
<p>IND9. Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat [C9] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: valor = 1 (sí = 1) Fórmula: sí = 1; no = 0</p>
<p>Programa d'atenció al PDI</p>
<p>Serv VII. Informar i assessorar el PDI sobre el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat aprovat a la UV.</p>
<p>C10. Atendre el 100% de les demandes d'informació i d'assessorament formulades en relació a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.</p>
<p>IND10. Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV. [C10] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes.</p>

Fórmula: $[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}] \times 100$
C11. Publicar el 100% de les convocatòries internes de la UV adreçades al PDI amb discapacitat en la pàgina web de la UPD.
IND11. Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD. [C11] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: publicar el 100% de les convocatòries internes. Fórmula: $[\text{Nre. de convocatòries internes publicades en la web de la UPD} / \text{Nre. de convocatòries internes aprovades per la UV}] \times 100$
Serv VIII. Avaluar les necessitats de suport (de caràcter econòmic i/o docent), sol·licitades pel PDI amb discapacitat de la UV, recollides en el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat.
C12. Posar a disposició del PDI amb discapacitat de la UV el 100% dels recursos (ajudes a la docència i/o econòmiques) valorats positivament per la Comissió Avaluadora del PDI amb discapacitat.
IND12. Percentatge de recursos facilitats anualment. [C12] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: Facilitar el 100% dels recursos aprovats per la Comissió Avaluadora. Fórmula: $[\text{Nre. de recursos facilitats} / \text{Nre. de recursos sol·licitats}] \times 100$
COMPROMISOS ADDICIONALS:
C13. Garantir la confidencialitat i el tractament correcte de les dades referides a la discapacitat.
IND13. Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment. [C13] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: valor = 1 (sí = 1). Fórmula: sí = 1; no = 0
C14. Publicar i difondre en la web de la UPD, la Memòria de les activitats de la UPD en el primer trimestre de cada any.
IND14. Grau de compliment de la publicació de la Memòria d'activitats de la UPD en el primer trimestre. [C14] FCQ: Puntualitat. Estàndard de qualitat: valor = 1 (sí = 1) dins del primer trimestre. Fórmula: sí = 1; no = 0
C15. Publicar en la web de la UPD l'informe de seguiment de la Carta de Serveis anualment.
IND15. Grau de compliment de la publicació de l'informe de seguiment de la Carta de Serveis de la UPD. [C15] FCQ: Eficàcia. Estàndard de qualitat: valor = 1 (sí = 1) Fórmula: sí = 1; no = 0

8. LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DE LA UPD

- ▶ Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- ▶ Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- ▶ Llei orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- ▶ Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana pel qual s'aproven els Estatuts de la Universitat de València.
- ▶ Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'administració electrònica de la comunitat valenciana.
- ▶ Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- ▶ Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat valenciana.
- ▶ Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat valenciana.
- ▶ Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'administració general de l'Estat.

Normativa específica que s'aplica a la UPD:

Normativa de la UV:

- ▶ Reglament de mesures per a la integració del personal docent i investigador amb discapacitat a la Universitat de València (Estudi General). Aprovat en Consell de Govern de 28 de març de 2013 (ACGUV 40/2013) i modificat en Consell de Govern de 31 de març de 2014 (ACGUV 30/2014).

<http://www.uv.es/upd/doc/PDI/CONV2014/REGLAMENTO2013val.pdf>

- ▶ Pla d'accessibilitat electrònica de la Universitat de València. Consell de Govern de 14 de març de 2006.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/uv/UV_pla_eaccessibilitat.pdf

- ▶ Reglament sobre l'atenció acadèmica als estudiants i a les estudiantes amb discapacitat.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/uv/Reglament_at-academica%20discap2010.pdf

- ▶ Reglament de matrícula de la Universitat de València per a títols de grau i màster.

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/uv/reglamento%20matricula%20grado%20y%20master.pdf>

- ▶ Reglament de permanència dels estudiants de la Universitat de València.

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/uv/reglamento%20permanencia-09.pdf>

Normativa autonòmica:

- ▶ Decret 114/2010, de 30 de juliol, del Consell, pel qual es procedeix a l'adequació terminològica en l'àmbit de les persones amb discapacitat (2010/8930).

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/autonom/decreto114_2010_8930%2cterminologia.pdf

- ▶ Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/autonom/orden-tarjeta-2010.pdf>

- ▶ Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/autonom/Decreto%20Legislativo%201_2005-ley%20tasas.pdf

- ▶ Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat (DOGV núm. 4479, de 11-04-2003).

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/autonom/LEY%20112003%2c%20de%2010%20abril%20sobre%20Estat.Personas%20Disca.pdf>

Normativa estatal:

- ▶ Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel qual s'aprova l'Estatut de l'estudiant universitari.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/RD1791_2010_estatut_estudiant.pdf

- ▶ Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/Text_refundido_RD_1892_2008_correccions.pdf

- ▶ Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/RD1393_2007ordenacion%20ense%20f1anz%20u niv.pdf

- ▶ Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats. Estableix l'exempció total de taxes per als estudis que tenen caràcter oficial.

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/ley%20organica%204-2007%20de%2012%20abril.pdf>

- ▶ Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat (LIONDAU).

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/LEY%2051-2003%2c%20de%202%20de%20diciembre%2c%20de%20igualdad.pdf>

- ▶ Llei 13/1982, de 13 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LISMI).

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/Ley%2013-1982%20de%207%20abril-%20LISMI.pdf>

- ▶ Reial decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.

<http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/Real%20Decreto%20Legislativo%201-2013%2c%20de%2029%20de%20noviembre.pdf>

- ▶ Reial decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau.

http://www.uv.es/upd/doc/normativas/estatal/RD%20412_2014_%206%20junio%20sobre%20admission%20estudios%20oficiales%20grado.pdf

9. DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES

DRETS:

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat tenen els drets reconeguts en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, i en particular:

- ▶ Ser atesos de manera correcta i professional per tot el personal de la UPD.
- ▶ Tenir garantida la confidencialitat de les seues dades personals segons la legislació vigent.
- ▶ Rebre informació actualitzada, accessible i de qualitat de les prestacions que ofereix la UPD.
- ▶ Disposar dels recursos tècnics necessaris que posseeix la UPD per a facilitar els estudis en igualtat de condicions que la resta d'estudiants.
- ▶ Gaudir d'espais i d'infraestructures accessibles.
- ▶ Qualsevol altre dret derivat de la normativa vigent.

DEURES:

- ▶ Comportar-se de manera correcta amb el personal de la UPD i seguir-ne les indicacions.
- ▶ Fer un bon ús dels recursos d'informació que la UPD posa a la seua disposició.
- ▶ Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la UPD, especialment les normatives de préstec, d'ús de les instal·lacions i d'utilització dels recursos electrònics.
- ▶ Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions, tot contribuint a mantenir un entorn adient.
- ▶ Assumir la cura i el manteniment dels recursos tècnics prestats.
- ▶ Qualsevol altre deure derivat de la normativa vigent.

10. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, les usuàries i els usuaris de la UPD podran:

- ▶ Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix la Unitat.
- ▶ Formular suggeriments que ens ajuden a millorar.
- ▶ Plantejar queixes quan els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- ▶ Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.

Les vies de comunicació amb aquesta finalitat, són:

Vies de comunicació obertes:

	Atenció telefònica	96 3 983426
	Adreça postal	Av. Blasco Ibáñez, 21 46010 València
	Fax	96 3 864758
@	Adreça electrònica	integracion@uv.es
	Atenció personal	A les dependències de la UPD en horari d'atenció: De setembre a maig: De 9.00 a 14.30 h (de dilluns a divendres). De 16.00 a 18.30 h (de dilluns a dijous). Juny i juliol: De 9.00 a 14.30 h (de dilluns a divendres). Agost: tancat
	Bústia de queixes suggeriments i felicitacions	https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp
	Enquestes	http://www.uv.es/upd

Vies de comunicació formalitzades:

Si les persones usuàries de la UPD volen fer suggeriments, queixes i/o reclamacions tenen a la seua disposició diferents canals:

Bústia SQF

(Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV):

<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>

Bústia accessible:

<http://www.fundacio.es/upd/index.asp?pagina=142>

Les persones que, per la seua discapacitat, no troben accessible la “**Bústia SQF**” poden fer els suggeriments, les queixes i reclamacions directament per **formulari Web de la UPD (que és totalment accessible)** o per correu electrònic.

Al mateix temps, es poden sol·licitar i emplenar els impresos originals de la “**Bústia SQF**” de la UV als locals de la UPD.

Compromisos associats:

1. Contestar a queixes i suggeriments abans de 20 dies hàbils.
2. Contestar a suggeriments: la UPD es compromet a informar les persones que formulen suggeriments dels efectes que aquests puguin tenir en la millora de la prestació dels serveis.
3. Difondre públicament els resultats de les enquestes de la UPD.

11. LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ

ADREÇA:

Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ (AMB CITA PRÈVIA):

De setembre a maig:

De 9.00 a 14.30 h (de dilluns a divendres).

De 16.00 a 18.30 h (de dilluns a dijous).

Juny i juliol: De 9.00 a 14.30 h (de dilluns a divendres).

Agost: tancat

TELÈFON: (+34) 96 3983426

FAX: (+34) 96 3864758

ADREÇA ELECTRÒNICA:

integracion@uv.es

PÀGINA WEB DEL SERVEI:

<http://www.uv.es/upd>



PLÀNOL D'UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS DE LA UPD

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLIC



Línia 3 (Facultats)



Línies 9, 10, 12, 29, 30, 31, 40, 41, 70, 71, 79, 80, 81, 89 i 90.

12. VIGÈNCIA

Aquest és el text íntegre de la Carta de Serveis de la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat.

Hi ha una versió reduïda en format pdf interactiu accessible en format electrònic en la web de la UPD i disponible a les dependències de la UPD.

Aquesta Carta de Serveis de la UPD entrarà en vigor a partir del 18 de maig de 2015 i romandrà vigent quatre anys, llevat que variacions importants dels continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

València, abril de 2015



El Pla Estratègic de la Universitat de València estableix la necessitat de generalitzar la Carta de Serveis per a fomentar la transparència en la prestació dels serveis i la participació dels usuaris i de les usuàries en la seua millora.